

PKO BP testuje na pracownikach detektory uśmiechów

29 września 2019

Urządzenia mają poprawić atmosferę w pracy i zwiększyć zadowolenie klientów. Program jest na razie dobrowolny. Jego twórcy zapowiadają jednak rozwój tej technologii.

To historia niczym z serialu Black Mirror, w którym technologiczne rozwiązania są przedstawiane jako poważne zagrożenie dla autonomii i wolności człowieka. Ponura wizja zaawansowanej kontroli ludzkich zachowań staje się rzeczywistością.

System, który wdrożył bank PKO BP sprawdza jak często uśmiechają się pracownicy odpowiedzialni za kontakt z klientami przy stanowiskach. Członkowie personelu mają na biurkach ustawione specjalne czujniki, rejestrujące częstotliwość ich uśmiechów.

Bank zarzeka się, że udział w programie jest dobrowolny. Podkreśla też, że narzędzie nie służy do dyscyplinowania pracowników, a za niedostateczną liczbę uśmiechów nie dostaje się żadnych kar. Na razie są tylko nagrody. Specjaliści ds. obsługi klienta mogą też wyłączyć w każdej chwili urządzenie, czy też zachować wyniki tylko dla siebie. Motywacją do przystąpienia do programu miała być też chęć niesienia pomocy innym. Za każdy uśmiech bank przekazuje na cele charytatywne jeden grosz.

„Główną ideą jest zachęcanie ludzi (w tym może nie tak uśmiechniętym narodzie) do większej życzliwości. Ma to sens w obszarze obsługi klienta, czyli wszędzie tam, gdzie pracownicy obsługują konsumentów, i tam, gdzie jakiemuś biznesowi zależy na podniesieniu jakości obsługi” – powiedział Bartosz

Rychlicki, prezes Quantum Lab, start-upu, który stworzył narzędzie do liczenia uśmiechów za kwotę 5 mln złotych. Co ciekawe 3 mln otrzymał z Narodowego Centrum Badań i Rozwoju, a jedynie 2 mln pochodzą od prywatnych inwestorów. Wygląda więc na to, że państwo nie szczędzi grosza na rozwój technologii, które pozwolą skuteczniej kontrolować obywateli.

Autorstwo: PN

Źródło: Strajk.eu